

実務への影響は？ 対応方法は？

不動産業における

「個人情報保護法」対策ガイド

この資料では、「個人情報の保護に関する法律」(以下、「個人情報保護法」)が、不動産実務にどのように関わってくるのかについて、法律の内容とその対応方法を実務に沿って解説しています。なお、これはリアルティスコープ・不動産業における「個人情報保護法」対策ガイド(2005年3月号)をまとめたものです。詳細は是非リアルティスコープをご覧ください。

個人情報保護法の目的と理念

「個人情報保護法」とは？

近年、個人情報の大量漏えい事件や、インターネットによる個人情報の無断収集、その公開による人権侵害事件などが起こっています。

個人情報保護法は、このようなことを背景とし、「個人情報の有用性に配慮しつつ」、「個人の権利利益を保護すること」を目的に成立したものです。

この法律が単に個人の情報やデータを保護することだけを目的としているのではなく、個人情報の保護を通じて「個人の権利利益を保護する」ことが目的となっていることを念頭においていただくと、理解が深まると思います。

「個人情報の有用性に配慮しつつ」とは、例えば「個人の権利利益を保護」するあまり、全ての個人情報が実務で活用できない、となれば、不動産業は成り立たなくなってしまい、売りたい人、買いたい人、貸したい人、借りたい人もそれぞれ困ってしまいます。

そのため「公益にかなう」、「個人情報を提供した本人にとっても有用」、「様々な事業活動が円滑になされる」ような有用性に配慮しつつ、個人の人格尊重の理念を達成するために、個人情報が適切に管理・利用されるように定めたものが、個人情報保護法です。

不動産会社は個人情報取扱事業者か？

「個人情報」とは？

「個人情報」とは、生存する個人に関する情報で、その情報に含まれる記述等だけで特定の個人を識別できる情報や、他の情報と簡単に照合することができ、それにより特定の個人を識別できる情報のことを言います。

よって、物件情報は、「他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができる」情報ですから、個人情報に該当します。

個人情報データベース等とは？

顧客情報等を整理し、名簿といった形で整理・保管したものを「個人情報データベース等」と言い、それを構成する個々の個人情報を「個人データ」と言います。

書面であっても、個人情報を一定の規則に従って整理・分類することにより、特定の個人情報を容易に検索することができるような状態においているものは、個人情報保護法上の「個人情報データベース等」に該当します。

個人情報取扱事業者とは？

個人情報データベース等を事業で使い、それを構成する個人データの数が5,000件以上だった時が六ヶ月以内に一度でもあった、などの政令に定める要件に該当する者は、個人情報保護法における個人情報取扱事業者となり、様々な義務が生じます。

指定流通機構の物件情報検索システムなどを「事業に活用している不動産会社は、全て個人情報取扱事業者」に該当します。

なお、実際には、こうしたデータベースを利用せず不動産業を営んでいたとしても、それらの会員であれば個人情報取扱事業者になります。

また、宅地建物取引業の免許を受けておらず、賃貸物件の管理業のみを行っている場合でも、個人情報を5,000人分以上保管していれば、「個人情報取扱事業者」に該当します。

保有個人データとは？

「個人情報データベース等」を構成している「個人データ」のうち、「個人情報取扱事業者が、開示、内容の訂正、追加または削除、利用の停止、消去および第三者への提供の停止を行う権限があるもの」を「保有個人データ」と言います。

ただし、「六ヶ月以内に消去するもの」や、その存否が明らかになることにより、公益その他の利益が害されるものとして政令で定めたものを除きます。

実務では、成約情報や顧客管理台帳などが、「保有個人データ」に該当します。

また、この「保有個人データ」は、「個人情報取扱事業者の氏名または名称」、「保有個人データの利用目的」、「提供した本人からの開示・訂正等の求めに必要な手続き」を、本人の知り得る状態にしておかなければなりません。

「個人情報保護法」に違反した場合は、どうなるのか？

個人情報保護法では、主務大臣（不動産業の場合、国土交通大臣）が監督機関として、報告の徴収、助言、勧告および命令を行うことができるとされています。

その命令に違反した者、また、報告を怠ったり、虚偽の報告をした者は、六ヶ月以下の懲役または 30 万円以下の罰金に処せられます。

なお、個人情報保護法に違反することによって、「業務に関し他の法令に違反し、宅建業者として不相当であると認められるとき」に該当する場合は、宅地建物取引業法上の行政処分の対象となることもあります。

国土交通省から「国土交通省所管分野における個人情報保護に関するガイドライン」が公表され、その後、「不動産業における個人情報保護のあり方に関する研究会」の報告も出ています。これらのガイドラインは、個人情報保護法に違反しているかどうかの判断を行う、法解釈の指針と言えますから、ご参照のうえ、違反することのないように注意してください。

個人情報保護法への対応 売買仲介業務編 元付不動産会社の対応 1

今住んでいる一戸建住宅を売却したいという方が、購入した際の契約書や登記簿などの資料を持って来店した。
早速担当者は「お客様受付カード」を提示し、名前と連絡先、希望売却価格などを記載してもらった。

この場合、売却希望者の多くの個人情報を不動産会社は取得しようとしています。
売却希望者が持参した資料：購入時の重要事項説明書や売買契約書、登記簿
これらには、売却希望者の個人情報が記載されています。
売却希望者に書いていただいた「お客様受付カード」
これには、名前、住所、電話番号等を書いてもらっているのです、売却希望者の個人情報を取得していることになります。

法律では、個人情報を取得する場合、簡単にまとめると二つのルールを定めています。
1)個人情報を取得する場合は、あらかじめ利用目的を公表しておく。あらかじめ利用目的を公表していない場合は、個人情報を取得した際に速やかに利用目的を公表するか、または本人に通知しなければならない。
2)本人から直接書面で個人情報を取得する場合には、公表や事後の通知では足りず、あらかじめ本人に利用目的を明示しておかなければならない。

なお、明示とは、本人に対して利用目的を明確に示すことで、本人によくわかるように工夫する必要があります。

不動産会社の具体的対応

登記簿といった個人情報が記載されている書類や資料等を取得、または「お客様受付カード」のように、個人情報を本人から直接書面で取得する場合は、利用目的をその書面に記載しておくか、その旨を記載した別紙を用意して渡す、という対応をします。

【記載例】

「お客様の情報や希望条件を記入していただき、希望にあった物件を紹介する目的で利用いたします」

ワンポイント！

書面で直接個人情報を取得する場合は、「利用目的」の「明示」が必要とありますが、「説明」することについては、法律上、要請されていません。
しかし、だからといって、読みづらい小さな文字で記載し、説明もしないというのでは、情報を提供する本人の「個人の権利利益を保護する」という観点上、問題があるでしょう。ですから、書面にはわかるように記載する。そして、本人に説明し、確認の意味で同意の署名・捺印をいただくといった対応が望ましいでしょう。

元付不動産会社の対応2

売却希望者から物件の価格査定を依頼された。

担当者は、売却依頼者が持参した資料を預かり、資料と現地の調査を実施。あわせて、近隣地域の過去の取引事例について、指定流通機構や民間の物件情報検索システムの成約情報を収集し相場を調査。集積した情報をもとに、売却価格を査定した。

成約情報は個人情報に該当します。

また、成約情報を収集して、それを売却希望者に提供するという事は、個人情報の第三者提供にあたります。なお、この場合、個人情報たる成約情報を本人から直接書面により取得するのではなく、指定流通機構などから取得していますから、個人情報の利用目的をあらかじめ公表するなどの対応をしておく必要があります。

さらに、このように個人情報を第三者に提供するためには、あらかじめ本人から同意を得る必要があります。この場合、成約情報を利用することについて、成約情報を提供した本人に連絡をとり、同意を得なければならない、ということです。

しかし、本人の事前同意を得ることが困難な場合は、「オプトアウトの措置をとる」ことで、本人の事前の同意なく、個人データを第三者に提供することができます。

不動産会社の具体的対応

オプトアウトする際は、「第三者提供を利用目的としていること」、「第三者に提供される個人データの項目」、「第三者提供の手段・方法」、「本人の求めに応じて個人データを第三者に提供することを停止すること」を、あらかじめ本人に通知、または本人が容易に知り得る状態にしておく必要があります。このように「オプトアウト」とは、「個人情報を提供した本人の求めに応じて、その個人データの第三者提供を停止すること」を言います。

ワンポイント！

「容易に知りうる状態」とは、例えば、会社のホームページがあるのなら、そこに掲載をしておく。店舗や事務所の窓口での掲示、備え付けが継続的に行われているなど、個人情報を提供した本人が簡単に知ることができる状態を言います。

実務上、オプトアウトの措置をとることになると思います。

【記載例】

「第三者提供を利用目的としていること」について

「指定流通機構や民間の広告会社等から提供を受けた成約情報を、不動産の売買等に関する価格査定を行うために利用します。なお、価格査定に用いた成約情報につきましては、宅地建物取引業法三四条の二第二項に規定する『意見の根拠』として仲介の依頼者に提供することがあります」

「第三者に提供されるデータの項目」について

「提供される情報は、売主様・買主様の氏名を含まず、成約物件の特定が困難となる工夫を施した物件の概要・成約価格などの項目です」

「第三者提供の手段・方法」について

「提供は書面、電子メール等で行います」

「本人の求めに応じて個人データを第三者に提供することを停止すること」について

「ご本人様からお申し出がありましたら、情報提供は中止いたします」

なお、売却希望者に提供される成約情報には「成約物件の特定が困難となる工夫」を施す必要があります。これは、個人情報保護法の要請ではなく、宅地建物取引業法の問題です。仮に、そのような工夫をしておかないと、成約情報を提供した本人の個人情報が、売却希望者などを通じて第三者に流れてしまうことも考えられます。これは、宅地建物取引業法の守秘義務違反に該当する可能性がありますので注意が必要です。

元付不動産会社の対応3

担当者は、売却希望者に査定結果を提出、その根拠を成約情報に基づいて説明。
売却希望者は、その説明に納得。また、希望売却価格とも大きな開きがないことから、この価格での売却活動を了承した。
そこで、担当者は、専任媒介契約を締結。早速、指定流通機構に登録するとともに、広告作成に取りかかった。

媒介契約締結に伴い、業務は売却活動に移ります。

物件情報は、指定流通機構、広告会社などを通じて多くの客付不動産会社、そして直接または客付不動産会社を通して購入希望者に提供されることになります。

つまり、売却希望者の個人情報不動産会社を介して第三者提供されることになりますから、売却希望者に対し、「第三者提供する」ということを明示し、「あらかじめ本人の同意を得ておく」か「オプトアウトの措置をとる」という対応が必要です。

不動産会社の具体的対応

売却希望者に明示あるいは店頭などに公表する書面に、事前に次のような文言等を記載して明示します。

広告作成および利用目的について

広告を作成する前に、物件情報つまり個人情報の利用目的を明示する必要があります。

【記載例】

「記載されたお客様の個人情報は、当該物件の売却、購入に関わる媒介行為の依頼を受けるため、物件情報を取引の相手方探索のために利用する目的で利用いたします」

第三者提供について

第三者提供が利用目的であることおよび広告に「何が掲載されるのか」についても併せて明示します。

【記載例】

「当該不動産の物件情報は、購入希望のお客様またはその代理人等取引の相手方を探索することを目的とし、指定流通機構への登録、インターネット、不動産情報誌、チラシ等の広告媒体を通じて直接、または他の不動産会社を通して間接的に、提供されます」

「広告を行う当該不動産の物件情報には、物件種目、所在地、価格、交通、土地および建物の面積、間取り、設備、写真、案内図等を記載し、お客様個人の氏名等は基本的に含みません」

また、契約が成立した場合には、広告を依頼した会社等に対し、広告を停止する旨を伝えると共に、成約価格を指定流通機構や広告会社等に通知する件を明示します。

広告停止および成約情報の利用について

【記載例】

「当該不動産の契約が成立した場合は、速やかに、成約年月日、価格等成約報告を広告媒体主へ行い、広告を停止します。成約情報は、指定流通機構や民間の広告会社等により集計、加工もしくは分析され、他の取引における価格査定資料等として利用されます。なお、この成約情報は不動産物件に関する情報であり、お客様個人の氏名等は含みません」

そして、購入希望者に対し、指定流通機構や広告会社に提供される成約情報について、オプトアウトの措置をとることを明示します。

成約情報について

【記載例】

「データの項目」について

「提供される情報は、成約年月日、価格、物件情報、その他必要な項目です」

「手段・方法」について

「提供は、書面、電話、電子メール、インターネット、広告媒体等の手段で行います」

「本人の求めに応じて個人データを第三者に提供することを停止すること」について

「ご本人様からお申し込みがありましたら、提供は停止いたします。ただし、専属専任媒介契約、専任媒介契約が締結された場合には、宅地建物取引業法に基づき指定流通機構への登録および成約情報の通知が宅地建物取引業者に義務づけられます」

ワンポイント！

専任媒介契約の場合の成約情報のように、指定流通機構への情報提供が宅地建物取引業法で義務づけられている場合には、そもそもオプトアウトは不要です。

しかし、民間の広告会社に成約情報を提供することは宅地建物取引業法上の義務ではないので、第三者提供について本人の同意を得るか、オプトアウトの措置が必要になります。

個人情報保護法上ではオプトアウトで良いわけですが、成約情報のうちの成約価格については、守秘義務の観点から慎重な対応が必要です。

その他の注意点

(1) 自社のホームページで物件を公開したり、メールでの問合せに対応する場合など

自社のホームページで物件情報を公開する場合は、指定流通機構や民間の広告会社のケースと同じです。

メールでの問い合わせについては、法律では「取得に際しての利用目的の通知等」について、「個人情報を書面で取得する場合には、あらかじめ本人に利用目的を明示しておかなければならない」と規定されています。

この「書面」には、「電子的方式、磁気的方式、その他、人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録を含む」とありますので、メールでの問い合わせもこの「書面」に該当します。そのため、不動産会社がエンドユーザーからのメールでの問い合わせに対応することは、「書面」で購入希望者等の個人情報を取得する形態の一つにあたりますから、実際に来店した際と同様に、あらかじめ利用目的を明示する必要があります。

(2) 物件情報に、物件の写真や案内地図を載せる場合

写真であれば、売却対象物件だけでなく、隣の物件も一部写ってしまったりすることもあります。隣の物件の一部が写り込んでいるというだけでは、特定の個人を識別できるかは微妙です。

案内地図において、付近が田畑で目立つ店舗や公共施設が無い場合、道順の要所に「鈴木邸」とか「高橋邸」と記載することがあります。このような、案内地図に特定の名前などが記載されている場合は、個人情報に該当すると考えるべきです。

紛争予防の観点から、個人名を使用することはできるだけ避け、公的施設や店舗、事務所などを利用することが望ましいでしょう。

いずれの場合も、オプトアウトの措置をとっておくのがよいでしょう。

(3) オープンハウスで、書面を用いてアンケートをとったりする場合

個人情報の取得にあたりますから、利用目的をアンケート用紙に明示しておくか、それを記載した別紙を用意する必要があります。また、お客様の情報や希望条件などを記入していただき、希望にあった物件を紹介するようなダイレクトメールを送ったりするのであれば、その旨も明示しなければなりません。

客付不動産会社の対応 1

一戸建住宅を購入したいという方が来店。
担当者は、「お客様受付カード」を提示、内容の記載をいただき、希望物件の概要を確認。併せて、購入条件等のヒアリングも行った。
希望条件に見合った物件を幾つか紹介したが、気に入ってもらえる物件は無かった。
そこで担当者は、より希望条件に沿う物件情報を入手した際、改めて連絡する旨を伝えた。

「お客様受付カード」に記載する利用目的の内容自体は、売却希望者の場合と同様です。書面に利用目的を記載しておくか、それらを記載した別紙を用意して渡す、という対応をします。

客付不動産会社が広告や物件案内図面等を購入希望者に紹介するのは、売却希望者の物件情報、つまり個人情報を取得し、第三者である購入希望者に個人情報を提供している、ということです。

そのため、客付不動産会社は物件の売却希望者に対し、物件情報を取引の相手方を探すために、購入希望者等にその物件情報を提供することが利用目的であることをあらかじめ公表しておく必要があります。

また、物件情報を客付不動産会社や購入希望者に第三者提供することについて、売却希望者の同意を得るか、オプトアウトの措置をとる必要があります。

実務上、同意を得るといのは困難だと思いますので、オプトアウトの措置をとることで対応します。

不動産会社の具体的対応

購入希望者に対し、本人に書いていただく書面、または用意した別紙に記載して利用目的を明示します。

【記載例】

「お客様の氏名、住所等不動産取引に必要な個人情報をご提供いただきます。ご提供いただいた個人情報は、媒介契約に基づく役務の提供、その他正当な不動産取引のために利用するものであり、その他の目的には利用することはありません」

物件情報を購入希望者に第三者提供することについて、利用目的を公表した上で、売却希望者に対し、オプトアウトの措置を講じる必要があります。

【記載例】

「(購入希望者等に) 提供する情報は、物件情報、その他必要な項目です」
「提供は、書面、電話、電子メール、インターネット、広告媒体等の手段で行います」
「ご本人様からお申し込みがありましたら、提供は停止いたします」

ワンポイント！

客付不動産会社が、元付不動産会社より入手した物件情報をさらに他の媒体を使って自社名で広告する場合は、元付不動産会社の同意が必要と考えるのが一般的です。
その上で、元付不動産会社の同意に加え、個人情報保護法上の問題としては、広告一般の場合と同様に、売却希望者といった本人からも第三者提供についてあらかじめ同意を得るか、オプトアウトの措置をとる必要があります。

物件に直接関係ないところの調査における対応

元付不動産会社に、広告掲載している中古一戸建住宅の内見の申し込みが入った。後日、客付不動産会社が購入希望者と来店。物件に案内した。内見した購入希望者から、物件を大変気に入ったが、一つだけ気がかりな点があると伝えられた。それは、「道路を挟んで南側が空地になっており、仮にマンションが建てられると、日が当たらなくなるのではないか？その点が大丈夫なら、ぜひ購入したい」とのことであったので、元付不動産会社は早速調査をし、連絡することを約束した。

このような場合、不動産会社は「不動産登記簿」や「固定資産課税台帳」などから、空地の所有者の特定、聞き込みなどの調査を行うことが多いと思います。

しかし、公開されている情報であっても「不動産登記簿」や「固定資産課税台帳」は個人情報に該当します。

ですから、このような情報を取得した場合にも、利用目的の公表や本人への通知が必要となります。

不動産会社の具体的対応

店舗や事務所の窓口での掲示等により、利用目的の公表や本人への通知を行います。

【記載例】

「当該不動産の取引のための、不動産登記簿、固定資産課税台帳等の公開されている個人情報取得する場合があります」

調査で、「近くに暴力団員が住んでおり、迷惑行為を行っている」ということが判明することがあります。このような心理的瑕疵が、宅地建物取引業法四七条の「重要な事項」に該当し、購入希望者に説明しなければならない場合は、個人情報保護法二三条一項一号の「法令に基づく場合」に該当し、本人(暴力団員)やその関係者に、その事実を言う旨の同意は不要となります。

重要事項説明・契約時の対応

調査の結果、今は空き地になっているが、近い将来、息子夫婦がそこに家を建てる予定なので、マンション分譲業者等に売却する意思は無いとのことであった。その旨を客付不動産会社に報告。購入希望者は中古一戸建住宅の購入を決めた。元付不動産会社は、客付不動産会社から不動産買付証明書の提示を受け、不動産売渡承諾書を提出。重要事項説明書の作成に取り掛かった。そして後日、売買契約が締結された。

実務では、このように購入や売却といった双方の意思確認のために、「買付証明書」や「売渡承諾書」が取り交わされることが一般的です。

これらの書面も、不動産会社を介して第三者に提供される個人情報です。次のような文言等を記載して書面に明示し、あらかじめ本人の同意を得るか、オプトアウトの措置をとる必要があるでしょう。

【記載例】

「記載されたお客様の個人情報は、お客様の購入あるいは売却意思の確認のため、取引の相手方に提供して利用いたします」

「重要事項説明書」や「売買契約書」は、個人情報取得の状況から見て利用目的が明らかなので、明示は不要と考えることもできます。しかし、書面に次のような文言等を記載して明示しておいた方が紛争の防止につながるでしょう。

【記載例】

重要事項説明書：「宅地建物取引業法三五条に定める重要事項を説明するため」

売 買 契 約 書：「不動産取引における当事者の契約関係を明確にするとともに、宅地建物取引業法三七条に定める書面を交付するため」

「宅地建物取引業法四九条に基づき、写しを取引台帳として五年以上保存する」ということも併せて記載するのも一案でしょう。

成約情報について、元付不動産会社が売主に利用目的を明示していましたが(参照：元付不動産会社の対応 2)、買主に対しても、成約情報を利用することを明示または公表、および本人の同意の取得またはオプトアウトの措置を行う必要があります。

【記載例】

「不動産取引の契約が成立した場合は、指定流通機構や民間の広告会社等に対し、速やかに、成約年月日、価格等の成約報告を行います。成約情報は、指定流通機構や民間の広告会社等により集計、加工もしくは分析され、他の取引における価格査定の資料等として利用されます。なお、この成約情報は不動産物件に関する情報であり、お客様個人の氏名等は含みません」

賃貸仲介・管理業務の場合

実務で使用する書面として、管理委託契約書や入居申込書、賃貸借契約書、連帯保証人引受承諾書、敷金精算証明書など、賃貸仲介・管理業務には賃貸仲介・管理業務ならではの、個人情報を取得する書面があるので、利用目的の明示、公表等において、売買仲介業とは内容が違ってきます。

しかし、売却希望者を貸し希望者に、購入希望者を借り希望者に置き換えて考えていけば、利用目的の違いこそあれ、記載内容が大きく異なることは無いでしょう。

個人情報保護法への対応 社内セキュリティ編

安全管理義務

ある朝、会社に出社した社長は、一瞬、目の前の光景を疑った。空き巣に入られたのである。

すぐに警察へ連絡すると共に、現場を荒らさぬように被害を確認。

カギ付きのキャビネットの中に納めていた管理物件のマスターキーは無事だったが、現金・カード、そしてノートパソコンが盗まれていた。

そのノートパソコンには、管理物件の入居者の氏名、電話番号、勤務先、学校名、年収、連帯保証人の住所・氏名などのデータベースが記録されていたが、従業員の誰もが使えるように、パソコン本体にIDやパスワードを設定していなかった。

個人情報保護法では、不動産会社のような個人情報取扱事業者に対し、個人情報の適切な管理も求めています。そのため、個人データについて、「漏えい、滅失、毀損の防止、その他安全管理のために必要かつ適切な措置を講じ」なければならない、また、従業員に対して「適切な監督を行い」、さらに「委託先に対して必要適切な監督を行う必要がある」と規定されています。

したがって、このような事態が生じた場合には、「事務所の施錠はどうなっていたのか?」、「なぜ、個人情報が入ったパソコンを机の上に放置していたのか?」、「なぜ、個人情報が入っていたパソコンにIDとパスワードが設定されていなかったのか?」など、その不動産会社の管理責任そのものが問題になります。

事情のいかんによっては、被害にあった不動産会社は、被害者ではなく、個人情報取扱事業者として個人情報の適切な取扱いを行っていなかった加害者、という立場になります。

安全管理措置は、国土交通省のガイドラインによると、本人の個人データが漏えい等をした場合に、「本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、必要かつ適切な措置を講じなければならない」となっています。

具体的には、「組織的な安全管理措置」、「人的な安全管理措置」、「物理的な安全管理措置」、「技術的な安全管理措置」を講じると記載されています。

安全管理措置の具体例

「組織的な安全管理措置」

例) 個人情報保護管理者を設置する

不必要な個人情報のコピー、ダウンロードを禁止する

社員教育、マニュアルを作成し徹底させる 等

「人的な安全管理措置」

例) 従業員に対して、秘密保持契約や誓約書等を締結する

個人情報は職務上必要がない限り閲覧を禁止する 等

「物理的な安全管理措置」

例) 契約書類等の重要書類はカギ付きのキャビネットなどに保管する

パソコンにワイヤー等をつける 等

「技術的な安全管理措置」

例) パソコン等にID・パスワードを設定する

ウィルスチェックを行う

ファイアウォールの設置を行う 等

個人情報流出する類型としては、メールによる社外への送信、ハッカー等による侵入、ディスク等への無断コピーなどにみられる「電子的流出」と、パソコン本体・ファイル等の持ち出し・盗難、廃棄パソコン本体からのデータ復元などによる「物理的流出」の二つが考えられます。

「電子的流出」の対応策としては、セキュリティシステムの構築・強化、社員教育の徹底などが考えられます。

「物理的流出」の対応策としては、管理ルールの徹底、戸締まり・盗難防止策の強化、データ・パソコン廃棄方法の確認などが考えられます。

被害を最小限に抑えるための対応

不動産会社から個人情報が出た際に考えられる被害には、顧客への被害とその損害賠償、企業イメージの低下などの「悪用されることによる被害」と、データ消失による業務不能、データ復元コストなどの「消失による被害」の二つが挙げられます。

「悪用されることによる被害」の被害軽減策 とにかく迅速な対応をすること
マニュアル等を作成し対応を徹底すること
「消失による被害」の被害軽減策 定期的なバックアップなど

いずれにしてもリスクマネジメントに十分な配慮を行うことが重要です。

「計画を立案し、それを実施して、計画どおり実施されているかチェックし、チェックの結果を踏まえて不備な点が判明すれば改善していく」という一連の流れ、いわゆるP（プラン）D（ドゥー）C（チェック）A（アクション）のサイクルを形成し、それを繰り返していくことで安全管理を効果的に実践し、レベルを継続的に向上させるのが望ましいと思います。

安全管理の認証機関

安全管理については、個人情報保護法とは別に、様々な協会による、個人情報保護のためのマネジメント・システムがあります。

代表的なものに、財団法人日本情報処理開発協会が認証するプライバシーマーク制度、情報セキュリティマネジメントシステム、いわゆるISMSなどがあります。

個人情報漏えい賠償責任保険

個人情報外部に流出してしまった場合の保険等があります。従来から、個人情報漏えい賠償責任保険制度はありましたが、個人情報保護法が完全施行されることで、保険会社を中心に新たにこの保険を取り扱うところが増加しているそうです。

個人情報が漏れないよう、しっかりと対策を講じることが大前提ですが、万が一のために保険に加入しておくことも、安心を買うという意味で良い対応策と言えるかもしれません。

個人情報保護法への対応 本人関与への対応

「保有個人データへの本人関与」とは、「個人情報を提供した本人は個人情報取扱事業者が持っている**保有個人データ**に対して情報の開示や訂正、利用停止を請求できる」というものです。

不動産の実務で考えた場合、顧客台帳や入居申込書、契約書等のデータなどに対して、入居者本人が情報の訂正や利用停止を求められることができるということです。

本人関与に関する紛争というのは、次のようなものが考えられます。

個人情報の開示請求

事務所の電話が鳴った。

管理している物件に一年ほど入居している方からで、「連帯保証人の住所と電話番号が間違っているかもしれないので、どのように記載してあるか教えてほしい」とのこと。

連帯保証人とも連絡が付かなくなるのも困るので、連帯保証人の住所と電話番号を伝えたところ、「合っている」と電話を切られた。

しかし、不安になったので、後日、入居者に連絡したところ、本人から「そのような電話はしていない」との返事。「疑うのであれば、通話記録を調べても良い」とまで言われてしまった。

担当者は、この状況に、言葉が出なくなってしまった。

これは、いわゆる「なりすまし」というものです。

漏えいしてしまった以上、個人情報保護法の安全管理措置を怠った、ということになります。

また、漏えいされた本人からもプライバシーを侵害されたとして民事訴訟が提起されれば、慰謝料等の損害賠償責任を負うことも考えられます。

つまり、個人情報保護法に基づく個人情報取扱事業者の責任と、プライバシー侵害に基づく個人情報取扱事業者の民事責任を負うことになります。

保有個人データ持っている不動産会社としては、本人からの問い合わせや要望に対して、遅滞なく回答しなければなりません。したがって、「本人確認」も含め、きちんと対応できるよう、体制とマニュアルを整えておく必要があるでしょう。

具体的には、「本人確認の方法」、「請求の申出先」、「提出する書面の様式」、「手数料の徴収方法」等です。

特に、本人確認は慎重に行う必要があり、一般的には書面を提出してもらい、それに加えて住民票や免許証などを提示してもらうのが安全だと考えられています。

なお、本人からの開示、訂正等と利用停止等の請求については、対応の内容および対応しなかった場合はその理由を、本人に通知しなければなりません。

まとめ

個人情報保護法は、一見すると難解な法律に見えますが、整理すると、実はとても単純な法律であることが、おわかりいただけたかと思います。

個人情報を受け取るときは、原則として相手に利用目的を伝え、直接書面で取得しない場合には、利用目的を公表しておく。受け取った個人情報は、本人に伝えた利用目的以外には使わない。個人情報を他の人に渡すときは、本人に同意を得ておく。そして、個人情報を長い間手元におくときは、本人がその情報をコントロールできるようにしておく、ということです。

つまり、個人情報に対して、提供した本人が必ず関与できるようになっているのです。

不動産会社が取得する個人情報は、個人のライフスタイルと密接に関わる情報であるということをご留意いただき、個人情報を適切に取り扱いながら、実務を行っていただければと思います。